

平成26年度 第3次第3回葛飾区消費者被害救済委員会議事録（概要）

日 時：平成26年6月23日(月)午前10時30分から正午まで

場 所：消費者学習室（ウイメンズパル3階）

出席者：加納委員、川井委員、佐々木委員、村委員、室井委員、谷茂岡委員(五十音順)

1 開会

→ただ今から、第3回葛飾区消費者被害救済委員会を開催いたします。

本日1名の委員が欠席ですが、定数を満たしていますので、開会します。

それでは、議事に入りたいと思いますので、事務局より、資料の確認と、職員の異動についても合わせて説明をお願いいたします。

→それでは資料の確認をさせていただきます。

→続きまして、平成26年度、事務局の人事異動がございましたので、職員の紹介をお願いいたします。事務局の名簿をご覧ください。

※職員自己紹介

田口産業経済担当部長、土肥地域振興部参事(産業経済課長)、石井職員、中田職員、末松相談員

→それでは、報告事項の(1)25年度版葛飾区の消費生活(概要)について事務局から説明をお願いします。

2 報告事項

(1)「25年度版葛飾区の消費生活」

→小冊子をご覧ください。内容は平成24年度の実績になっております。まず1ページですが、消費者生活の概要でございます。消費生活展40周年を開催し、消費者教育を推進するためにボードゲームを作りまして、好評につき、昨年は増刷させていただきました。2ページは、予算に関する内容です。平成24年度は、消費生活展40周年がございまして、予算が増額されています。3ページは、消費生活センターの事業の体系でございます。2本の柱として「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」としてあります。4ページは、消費者被害救済委員会の概要でございます。5ページは、消費生活センターの施設概要になります。6ページ以降は、ホッチキス止めのこちらの方をご覧ください。消費生活相談で様々の相談を受けております。昨年までは相談件数が減っていますが、平成25年度は2,880件で24年度と比較しますと300件ほど増えています。7ページは、相談あっせん件数等でございます。あっせん成立率96%となっております。8ページは相談内容分類です。一番多いのが「契約・販売方法」です。販売方法は携帯などの通信販売が一番多いです。9ページは商品・

サービス別の主な内容で、「運輸・通信」が1位となっております。10ページは、相談者職業職別一覧です。もっとも多いのが給与生活者、続いて無職・家事従者となっております。その下の相談者年齢別一覧をご覧ください。もっとも多いのが70歳以上で次に40歳代の方となっております。11ページは契約・購入金額及び既支払額ですが、昨年まで5千万以上1億円未満は23年24年とも5件ございまして、25年度は4件でその中で1億円以上が2件ございました。相談件数も上がりながら内容が悪質なものが増えてきたように思います。12ページをご覧ください。これは、相談の処理結果別の件数で、処理結果は「助言」が一番多くなっております。個人情報取り扱いについて25年度は2件ございました。

簡単に説明させていただきましたが、詳細につきましては後ほど、相談員から説明させていただきます。次に冊子の13～14ページをご覧ください。主な問題商法一覧でございます。今後も中身を精査していきたいと思っています。15ページが自立支援の講座一覧でございます。今年度も引き続き実施する予定でございます。16ページの消費者大学リーダー学習会についてですが、2年前は消費者団体の皆様向けに消費生活展の前に3回開催していましたが、そのリーダー学習会を3日間多くしまして、「消費者大学連続講座」として全6回開催させていただき、消費生活展に向けて勉強をさせていただいております。料理教室などは、今年も実施する予定でございます。次に、5月31日に消費者の日特別講演会として、阿南消費者庁長官をお招きして開催しました。今回の参加者は120名ほどでした。17ページ目の消費生活連続講座（全8回）fですが、これは区民大学単位認定講座としております。また谷茂岡会長をはじめ消費者団体さんをお願いいたしまして夏休み親子リサイクル工作教室を開催しております。18ページは講師派遣制度でございます。町会もしくは消費者団体さん等から消費者教育の講師派遣の要請があれば、講師を派遣する制度です。平成24年度は8件、昨年と同じくらいありまして、引き続きやっていきたいと思っています。20ページに、みなさんにお配りした「くらしの豆知識」についてです。毎年1,500部作成し区民事務所、学び交流館、地区センターなどで配布させていただいております。ところが、これがかなりの人気がありまして、26年度は1,000部増刷し2,500部作成しまして、町会、民生委員に配布する予定でございます。また、消費者啓発用マグネットですが、昨年度消費生活展に向けて2,000枚作りまして、町会等に配布する予定でございます。審議会ではシール版も作るように言われておりますが、予算の関係で今のところ作っておりません。

→ありがとうございました。

葛飾区の消費生活の概要についてのご報告に対して質問ありますか？

→8ページの中の相談内容で「接客対応」とは、こういった内容のものですか？

- 消費者が買物に行き契約をする時に、販売員や事業者の消費者に対しての態度等が特にひどい場合にこのキーワードをふることにしています。
- トラブルは、話し合いで終わるんですね。大丈夫なんですね。
- はい。
- すみませんが、「販売方法」と「接客対応」をどういう風に区別をしているのですか。「接客対応」の具体例をいくつかご説明をいただいた方がよろしいかと思います。
- 「販売方法」といいますと、例えばアポイントメントセールスとかマルチ商法などで事業者の販売方法に問題があるような大きい意味でとらえています。「接客対応」となると、販売員や個人の事業者の対応に問題があるというような場合です。具体的に言いますと、販売員の説明内容が不十分であったり、お客様に対して言葉遣いに問題があった場合等です。
- 7ページですが、「処理不能」件数13件とはどういう意味ですか？
深刻な案件ですか。
- 事業者と連絡が取れない、またセンターのあっせんで処理することが出来ない状況になった場合です。対応することが不可能で処理の出来ない場合です。
- 「あっせん不調」と「処理不能」の違いは、何ですか？
- はい。「あっせん不調」とは、消費者と事業者の合意が至らない場合です。センターでのあっせんでは処理が出来ない場合です。「処理不能」というのは、事業者と連絡がとれず、どこにいるのかも不明で処理をすることができない場合です。
- あっせんに入ることすら不可能であるということですか？
- そうですね、最初は事業者と連絡がとれていても、途中で事業者と連絡がとれなくなった場合も含まれます。
- 他にございますか。
- できれば、先ほどの質問の「接客対応」の未然防止のためにも、例を挙げて一般消費者にわかるように、例えば「訪問販売の場合はこういうこと気にを付けましょう」など一言付け加えていただければよりわかりやすいと思いま

す。

→それでは、引き続き、(2)葛飾区の消費者教育の推進についてお願いします。

(2) 葛飾区の消費者教育の推進

→実は、昨年度東京都から依頼がありまして、葛飾区が消費者教育のモデル事業に選定されました。今年も様々な消費者教育の講座を開催しているところです。この資料は、昨年、消費者教育に関連した事業報告として掲載させていただいたものであります。

1 (1) 高齢者の被害防止対策事業といたしまして、昨年7月に、高齢者総合相談センター、民生委員、亀有警察署、高齢者支援課と連携して講座などを開き、情報交換をし、高齢者の被害防止対策について話し合いました。

(2) 消費生活情報提供ということで先程申しあげました「くらしの豆知識」1,500部を昨年は配布させていただきました。今年は、2,500部を区民事務所、学び交流館、民生委員等に配布しようと考えています。

2 早期の消費生活情報提供ということで、24年度は中学校1校に出前講座を実施しました。昨年、校長会などで消費者教育の授業実施について今後展開していきたいとの説明をしたところ、何校か要望がありました。

詳細は次のとおりです。

(1) 小学校での消費者教育授業

・新宿小学校

ボードゲームを活用し、葛飾区の地図が描かれたボードを見させて葛飾区を知ってもらい、消費者被害に遭わないように低学年の消費者教育の授業を実施しました。

・こすげ小学校

お小遣い帳のつけ方などの金融教育の授業の要望がありまして、センター相談員が講師として出前授業をさせていただきました。

(2) 中学校の消費者教育授業

・本田中学校

3年生3クラスの授業を「悪質商法からみ身を守る」をテーマにセンター相談員が講師となり実施しました。

・金町中学校

3日間で3年生5クラスの授業を「消費者として自覚をもとう」をテーマにセンター相談員が講師となり実施しました。

(3) 放課後わくわくチャレンジ広場では、消費者団体連合会と東綾瀬小学校わくわくチャレスタッフと連携してボードゲームを活用した授業を実施しました。

(4) 児童館での消費者教育

南新宿児童館主催の新年子ども会の中で、谷茂岡委員をはじめとする消費者団体連合会と南新宿児童館職員と連携して、消費者教育ボードゲームを使つての出前講座を展開しました。

(5) 大学での消費者教育

昨年の春に東京理科大学より学生が騙されたとの若干数の相談がございまして、事務局と調整しております。夏休み明けに再度、対策を考えていく予定でございます。

(6) 企業での消費者教育出前講座

東京慈恵会医科大学葛飾医療センターで毎年新入研修を依頼されています。これも相談員が毎年新人職員を対象に啓発講座を実施しております。特にカードローンやスマートフォンの被害の話を見せていただいています。

3 消費者行政（教育）を担う人材育成事業

消費者大学連続講座につきまして、消費者団体及び消費生活支援サポーターの育成を目的として、全6回昨年から実施しております。

4 消費生活講座の開催

(1) 自立した消費者を目指し消費者講座を8回実施しました。

(2) 教育委員会と連携した区民大学講座の単位認定講座「消費生活連続講座」全8回を実施しました。

今年度は消費者教育のモデル区として、精査して事業内容を打ち出していこうと思っております。

※消費者啓発用マグネット（町会等に配布）

※消費者教育用ボードゲーム（わくチャレ、児童館、小学校すべてに配布）

※消費者教育用トランプ（児童館、わくわくチャレンジ広場すべてに配布）

→ボードゲームを学校に配った場合、その活用方法について説明してください。

→小学校は、家庭科の授業や雨天の日に使用しているとの報告があります。

児童館では、ボロボロ状態です。また、わくわくチャレンジからは、もっと作って欲しいと依頼されています。また、トランプは児童館とわくわくチャレンジ広場に配布しています。

今後は、ボードゲームの内容については必要であれば見直ししていきたいと考えています。

→ただ今の消費者教育について質問ありますか。

→東京都のモデル事業には、費用負担やその他の支援などはありますか。

→支援はありますが、費用負担については、国から「活性化基金」を頂いているので足りています。また、東京都から講師派遣の支援の話もありますが、葛飾区は、良い講師にも恵まれていますので、現在は講師派遣の依頼はしていません。

→消費者教育モデル事業について説明願います。

→消費者基本法が制定され、東京都は、消費者教育推進協議会を設置し、消費者教育アクションプログラムを作成しました。その中で、各市区町村で消費者教育推進協議会又はそれに類するものを設置してほしいとの方針を出しました。しかし、どの市区町村もそれは難しいということで、2年前に東京都から葛飾区は進んでいるため是非作ってほしいと打診がありました。葛飾区では、消費者対策審議会がございいますので、その中に下部組織として、消費者教育地域連絡協議会を作り、消費者教育に関して討議しています。各市区町村では消費者教育推進協議会等の設置は難しいですが、高齢者の啓発事業を行ったり、千代田区では、大学生を対象に啓発事業を実施したりして、それをモデル事業として市区町村全体で8か所がモデル区として認定されています。

→小さい頃から消費者教育が行われることは素晴らしいことですね。

→少し伺います。小学校2か所、中学校2か所、依頼を受けて消費者教育出前講座に講師を派遣していますが、小学校と中学校の数はいくつあるのですか。

→小学校が49校で中学校が24校でございます。

→現在2校で実施していることは良いことですが、小学校の全校で実施しようとした場合、現在相談員さんに頼っているように思われますので、難しいのではないのでしょうか。地域連絡協議会では検討していますか。

→昨年から消費生活サポーターさんを育成中で今後手伝って貰えるように思っています。ボードゲームに関しては、職員で対応をしようと思っています。また、昨年から、教育委員会の校長会において、消費者教育出前授業について説明させていただいています。

→学校の先生は大変忙しいです。どの市区町村でも同じ状況だと思います。講師を学校の先生が自らやって頂けると有りがたいのですが、時間が取れないのが現実なので、まずはこちらから人を派遣して、実施して貰うことにしました。最初は2校くらいずつ受けてもらうように校長会に依頼させていただ

き、それに答えて貰いました。結果は好評ですので、今後少しずつ増やしていきたいと思っています。今年、東京都金融広報委員会の金融学習特別推進地区を受託しまして、そこから講師の派遣を受けられることとなり、拡大できる環境が整い、これから徐々に広げていきたいと思っています。

→金融学習特別推進地区制度の講師は、小学校、中学校でも大丈夫ですか？

→大丈夫です。講座のメニューに小学校向け、中学校向けのメニューがあります。東京都金融広報委員会なので、お金の使い方の話を活用しながら、例えば中学校の修学旅行において、事前にお金の使い方などのプランを立てて、修学旅行を実施するなどしています。今後それぞれの学校授業に合わせ、活用方法を示しながら広げていきたいと考えています。

→他にありますか。

→私達わくわくチャレンジでは、放課後の授業ですから小さい子が多いので、小さなボードゲームでいいですが、学校の授業になると大きいボードゲームの方が人気があるし、見栄えもあるので、それを少し追加して作っておけば、授業に入るにはいいかと思います。できれば行政、消費者団体、相談員と協力しながら今後やっていければ、区の啓発活動になると思います。

→それでは、報告事項（3）弁護士アドバイザー相談案件についてお願いします。

（3）弁護士アドバイザー相談案件について（報告）

→葛飾区の弁護士アドバイザーの先生は月1回2時間来ていただいています。

1回に、5～6件相談員が案件を持ち寄り、解決に至るまで先生に相談をしています。今回、解決した事例として2件説明させていただきます。

（案件1）

昨年6月に相談を受けた21歳の男子大学生が、区内にある同じ大学の友人に、裁定取引アービトラージという仕組みを利用して、海外のスポーツ賭博にかければ儲かると勧められた。そして、DVD購入して加盟店契約をする費用として735,000円の支払いの勧誘をされました。金額が高く大学生なのでお金がないと断ったら、サラ金から借金するようと言われて、アルバイトでは借金が通らないので正社員と偽って借りてくるようと言われ、借りたお金で支払いました。領収書を要求すると、「加盟店契約書自体が領収書で、これはマルチではないからクーリング・オフできないと言われました。不安になり、代表者に辞めたいと後日伝えましたが「半額なら返金してもいいが、全額返金なら街を歩けないようになるぞ」と脅されました。商品はまだ貰っていないので全額返

金を希望したいという案件でした。

(解決内容)

解約通知書をセンターの助言で相談者が発送した後に、センターから事業者に連絡を入れました。事業者は契約内容の金額の内訳について、「DVD 代と代理店規約の金額が半々だ。マルチだとしてもクーリング・オフ期間は過ぎているので返金は出来ない」と言いました。この件について、アドバイザー弁護士に相談したところ、

「マルチと考えられるので、法定書面不交付でありクーリング・オフを主張できる。脅しについては警察に相談するように」と助言を得て、その事を事業者に伝え交渉して、全額返金をされました。

(案件2)

昨年の12月に相談を受けた77歳の女性です。4年前、「ウィッグ2万円」という折込チラシを見て、区内の公共施設で2日販売が開催されるのを知り行きました。そこで部分かつらを装着したら、これは126,000円と言われ商品を渡され、持っていた2万円を支払って持ち帰りました。書類には記入をしましたが控額は貰っていませんでした。家に帰り「合わないし、いやだ」と思って、翌日、商品を返却に店に行きましたが、もうすでに店舗がなくなっていて、商品をそのまま持ち帰って未使用で箱に保管していました。ところが、4日前に突然支払通知書が届き、初めて事業先名と事業者先がわかり電話をしたところ「支払ってください」と言われ、支払いには納得がいかないという相談でした。センターから事業者に連絡すると「契約書を渡している筈なので顧問弁護士に相談する」と言われました。そのため、センターの方でもアドバイザー弁護士に相談すると通告しました。

(解決内容)

翌日社長の判断で、残金については請求もしないし、商品を返送してくれれば、頭金2万円を返金するとう話がありました。

解決がなされた後に、アドバイザー弁護士に相談する機会があったのですが、2年間の時効という考え方と2日間だけだが、書面不交付でクーリング・オフ対応がされたのではないかという解説を受けました。

このように月に1回ですが、アドバイザー弁護士に相談する事によって、私たちも自信を持って交渉ができるので、助かっています。

アドバイザー弁護士に相談しても解決に至らないことが確かにありますが、この二つの案件は、解決に至りました。以上です。

→ただ今の報告についてご質問ありますか。

→相談者がセンターに相談に来るというのは、解決の方法があると思うからですね。

- 相談窓口があることを、どう消費者に知らせるかが重要だと思います。
- 2点ほど質問します。7ページの「あっせん不調」や「不能処理」がありますが、その場合相談者にどのように伝えているのですか。うまく解決できなかった場合、消費者に次はどのようにしたら良いのかなど、どのような助言をしているのかについて説明願います。
- 「あっせん不調」、「処理不能」になった場合、法律相談や弁護士相談などの専門の相談窓口等のご利用を伝える場合があります。センターで解決できない場合でも専門相談窓口で解決できるところを照会します。
- 他にご質問ございますか。ないようであれば報告事項は、これで終わります。続きまして、審議事項に入ります。
3の審議事項について事務局の説明をお願いいたします。

3 審議事項

(1) 東京都消費者被害救済委員会との連携

- 東京都消費者被害救済委員の処理実績の資料をご覧ください。東京都消費者被害救済委員の会長であります、村委員長から、詳細について説明をお願いいたします。
- 東京都の消費者被害救済委員実績報告について説明します。
東京都消費者被害救済委員には、ふたりの弁護士の委員で3ヶ月前後ぐらいの審議をして結論を出している小さい体制で処理するものと、その他に、その時の委員で構成する大きいものとの2種類に分けてやっています。なるべく多くの事案をあっせんしようとやっていますが、資料をご覧くださいと明らかなように、かなり難しい案件が増えてきています。今の新しい体制では、東京都の相談窓口で処理ができなかったケースが、東京都消費者被害救済委員会にかけて解決できるものか、ふさわしいものか事務局レベルで検討をします。従来のように東京都消費生活センターで処理をしたものでないと扱えないというやり方は改めました。
資料の結論を見ていただくと難しい案件が増えていますが、葛飾区のセンターで扱った「あっせん不調」のケースについては、中身にもよりますが、場合によっては、東京都消費者被害救済委員会に付託してもらってもいいのではないかと考えています。
東京都消費者被害救済委員会でも年間何十件処理したいという計画があるのですが、被害救済委員会に付託できるような案件が減ってきています。要するに、相手が詐欺師で警察のジャンルではないかと考えられるような難しいもの

が多く、また被害額が一億円を超えるような、救済委員会のあっせんになじめない案件が増えてきています。東京都消費者被害救済委員会が入っても「あっせん不調」になる場合があります。このような状況でも、例えば「リゾートクラブの会員権」の特約条項の問題や「CO2の排出権取引」について、難しくてもやれるところからやってみようとチャレンジしています。東京都消費者被害救済委員会が入りますと、難しいと思っっているケースでも最後の最後には、相手方が譲歩し、解決に至ったものもあります。そこから見ると東京都救済委員会はある程度の権威があると思います。東京都消費者被害救済委員会では、その詳しい概要報告書を作成し、公表しています。そのような状況がありますので、葛飾区の消費生活センターで扱ったケースで東京都消費者被害救済委員会に付託することについて、現在弁護士アドバイザーの助言を受けているということですが、場合によっては、東京都消費者被害救済委員会に付託することの検討をするのも良いのではないかと思います。そうした方がうまく機能するのではないかということも含めて、東京都救済委員会との連携方法について意見交換し、葛飾区消費者救済委員会が今後何をしたらよいのか審議できればいいと思いますが、いかがでしょうか。

事務局又は相談員はどのように考えていますか。

- センターの相談員やアドバイザー弁護士の中でも話をしたことはあります。どうしようもなく、東京都被害救済委員会にあげたことは過去にはありましたが、最近は連絡したことはないです。
- 東京都救済委員会に連絡していない理由はなんでしょうか。
- あっせん率が少ないというか、消費者の方のお気持ちが原因だと思います。
- わからないことがあるのですが、小平、世田谷、杉並が東京都救済委員会に付託していますが、それらの区には消費者被害救済委員会があって、なおかつ東京都の消費者救済委員会に付託しているのですか。
- この3区市には、消費者被害救済委員会はありません。
- 小平、世田谷、杉並は、私がアドバイザーをやっています。世田谷区消費者被害救済委員会はあったのですが、世田谷区は結構難しく、例えば、世田谷区民が新宿で被害に遭い、事業者が他県だった場合など、世田谷区の被害救済委員会の中で取り扱えるものがあるかを、あがってくる案件ごとに検討してみると、そのたびに、世田谷区でできる案件なのかの議論がされました。それでは、東京都救済委員会に相談するようにと私が指導しました。その中で、東京都で扱ってもらえることとなり、実質、世田谷区消費者対策救済委員会は開店休業になり、廃止になりました。そうなるまでは、東京都の被害

救済委員会に出すべきかについて世田谷区の被害救済委員会では、かなり検討をした経過がありました。最近では、世田谷区の場合は、都の相談員さんと協議をして、東京都被害救済委員会にあげています。

杉並区と小平市は消費生活条例や審議会も被害救済委員会もありません。

杉並区は、かなりの件数を東京都消費者被害救済委員会にあげています。

小平の案件は、アドバイザー弁護士として取扱うより、私の助言で東京都消費者被害救済委員会に付託しましたが、市のあっせんは難しかった案件でした。

→その小平の案件は私が担当したのですが、さらに何件か抱えていて、その時に感じたのは、小平の職員の方が毎回傍聴に来ていたのですが、市区町村の負担について何か聞いていませんか。

→小平市や杉並区の職員と相談員さんが、最初はびっくりしていました。

東京都の被害救済委員会から、当初付託案件でどういう作業が発生するかについて、丁寧な説明がなかったとのこと。そのため、毎回傍聴に来るように言われ、いろいろな資料も準備するように要求され、なおかつ打合せも行うということで、担当の職員と相談員は、かなり負担があったようです。小平市の職員が「付託する段階できちんと説明をしてくれれば、そのように体制を組んで準備していたのに」と言っていました。東京都の中では二つに分かれているせいか、わざわざ説明するまでもないと思ったのか、いきなり「明日来てほしい」、「今日行くから」など言われ、当初は、被害救済委員会委員の対応に振り回されたようです。それは、事前に説明をして頂ければ済むことだと思いました。でも「資料を作ったり傍聴に行ったりすることは非常に役に立つし、勉強になるのでとてもいいことだ」と言っていました。杉並区の職員と相談員が言っていたのは、「東京都被害救済委員会委員が、相談員よりもものすごく詳しく事情を聞いていたことに驚いた」と言われていたので、私は相談員さんに「そんなに事情を聞かないのですか」と逆に質問をしたところ、「電話で事情は聞いていない」と答えられ、聞き取りが不十分ではないかと思いました。東京都被害救済委員会に付託すると、お任せにはならず市や区が協力して処理するため、案件ごとに勉強になり、トータルではプラスになるということでした。

→葛飾区からの案件で、過去に東京都に付託したことがあるという案件について、お伺いします。どのような内容ですか。

→私も何回か出席して、相談で聞き取りした内容を5～6ページの資料を作成しました。所長とふたりで最低でも4回、5回行って細かい事の聞き取りや弁護士の先生や消費者代表と企業代表の人達が意見を戦わせる場などは、とても参考になりました。

→それは、葛飾区の救済委員会が出来てからですか。それとも前ですか。

→救済委員会ができる前です。東京都救済委員会が年間3～4件ほど扱った頃です。

→葛飾区内での案件であれば葛飾区被害救済委員会がいいと思いますし、広域にまたがるのであれば東京都救済委員会がいいと思いますが、どちらにしても早く解決できる方がいいと思います。

→「あっせん不調」件数の中で東京都救済委員会にあげた案件はありますか。

→今のところありません。

→「あっせん不調」になったものが、どういう案件でなされたものか具体的な内容の報告がないのですが、その辺のところはどうなのでしょう？

→「あっせん不調」は、業者が詐欺師で、当初はセンターと連絡が取れていましたが、その後のらりくらしとして、そのうちに電話しても連絡が取れなくなりました。また、消費者によっては、「事業者側のあっせん案ではダメだ。私はここまで要求する」という場合もありますが、結局、事業者との合意が得られず、消費者の方から「これ以上センターのあっせんでは無理のようです」と言って、あっせんを断るケースもあります。

→センターの相談員さんは、徹底的にやった方がいいと言っても、相談者からそこまでやらなくていいと言われ、歯がゆい時もあります。

→そこは世田谷区や杉並区と違いますね。

→下町気質で長年住んでいることも理由のひとつだと思います。

→消費者被害について、葛飾区の救済委員会と東京都の救済委員会が機能的に解決する方法を確立することが、大きな課題だと思います。

→葛飾区では、弁護士さんのアドバイザーがいるとともに、定期的に区民向けの特別相談を行っているとなりますと、あとは、この葛飾区救済委員会をどのように位置づけていくかが問題であると思います。何かご意見ご要望などございますか。

→弁護士アドバイザーとは別に年間に6回、弁護士の区民向け特別相談もやっていますので、そちらに振る事もあります。それでも相談員だけでは難しい案件は、葛飾区救済委員会にかけて、その中で、東京都救済委員会に上げる

かどうかを議論し、その上で東京都救済委員会にかけるとの結論が出た場合に上げていきたいと思えます。

3年前に月1回の弁護士アドバイザーを活性化基金で設置し、また、2か月に1回の区民向け特別相談を作りまして、急ピッチで解決するようになり、現在、落ち行ってきたように思えます。うまくまとまってきました。

→そうですね。被害救済委員会が出来て、それと同時くらいに弁護士アドバイザーが設置されました。

→弁護士アドバイザー対応だと早期に解決できますよね。

→はい。月1回実施していますので、早く対処できます。弁護士アドバイザーと被害救済委員会は、消費者の被害をなるべく速やかに解決するという目的は一緒ですが、規模が違いますね。

→小規模な事業者に対して「葛飾区に被害救済委員会という制度があります」というと、「それはなんですか」と言われるんですが、被害救済委員会について説明して脅しになるようなこともあります。

→そうすると解決しやすくなるのですか。

→そういう場に行きたくないと思っている人は、何とか話し合いで解決をしようとする業者もあります。

→被害救済委員会はある時点で、抑止力の効果があります。

→世田谷区の救済委員会が機能していた時に、相談窓口のあっせんが難しく、東京都救済委員会に上げた時に、そこで付託をしようかなと考えていますと、「あっせんできました」「事業者が付託されるのを嫌がって話ができました」等により、付託できそうな案件でも、その前に解決に至ったことが何回もありました。それもひとつですが、そういうふうに使っておいて解決出来ればいいのですが、それだけでは解決できない案件があり、被害救済委員会を動かすことを考えないといけないと思えますが、いかがでしょうか

→1件ぐらい実施すると、こういう実例があるということで抑止力になると思えますが、それがまったくやらないとなると、どうでしょうか。弁護士アドバイザーがいると振り分けができるので、すごく難しい案件は弁護士会を紹介するでしょうね。

→被害救済委員会のメリットという意味でいうと、消費者の費用負担がないこ

と思います。弁護士に依頼すると費用負担が発生しますので、「解決出来ないのならばがないです」「弁護士まで行きたくないです」「これ以上面倒なことはいいです」ということが考えられます。費用の発生にためらう相談者がいることも考えていく必要があると思います。

→この委員会が少しでも機能できればいいと思います。1件でも出せたらいいと思います。

→救済委員会がある区及び市において、区や市の救済委員会に付託したところがありますか。

→ありません。ただ、他の例ですが、神奈川県鎌倉市では救済委員会がありまして、1年に1件ペースであげているようです。

→あっせんに至らなかつた案件を洗い出していただき、とりあえず1件をいきなり付託するというわけではなく、付託をするかどうかを含めてやってみるのがいいのかもしれない。

4 閉会

→これで本日の議題は終了しました。どうもありがとうございました。事務局から事務連絡をお願いいたします。

→本日をもちまして、第3次の本委員会は終了となります。引き続き委員を、お受けいただければと思います。承諾書等の手続きが必要になりますが、よろしく願いいたします。ありがとうございました。